

**PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI INFORMASI DAN *HANDLING*
COMPLAINT TERHADAP MINAT NASABAH DALAM
MENGUNAKAN *INTERNET BANKING* PADA BRI SYARIAH KANTOR
CABANG PEMBANTU MAJAPAHIT MOJOKERTO**

Skripsi

Diajukan Kepada Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Malang

**Untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program
sarjana strata satu (S-1)**



Oleh:

LAILATUL AINI FIKRI

NIM. 201610510311030

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2020

**PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI INFORMASI
DAN *HANDLING COMPLAINT* TERHADAP MINAT
NASABAH DALAM MENGGUNAKAN *INTERNET*
BANKING PADA BRI SYARIAH KANTOR CABANG
PEMBANTU MAJAPAHIT MOJOKERTO**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Derajat Gelar S-1
Program Studi Ekonomi Syariah



Disusun oleh :

LAILATUL AINI FIKRI

NIM : 201610510311030

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
Oktober 2020**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH PRESEPSI TEKNOLOGI INFORMASI
DAN *HANDLING COMPLAIN* TERHADAP MINAT
NASABAH DALAM MENGGUNAKAN *INTERNET
BANKING* PADA BRI SYARIAH KANTOR CABANG
PEMBANTU MAJAPAHIT MOJOKERTO**

SKRIPSI

OLEH:

LAILATUL AINI FIKRI

(201610510311030)

Telah disetujui oleh

Pembimbing I

Mochamad Novi Rifa'I, SHI., M.A

Pembimbing II

Atut Frida Agustin, S.E., M.E

SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Malang,
pada hari/tanggal, Jum'at/ 18 September 2020
dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai kelengkapan
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
di Program Studi Ekonmi Syariah
Universitas Muhammadiyah Malang

Dewan Penguji:

Tanda Tangan

1. Dr. Rahmad Hakim, S.H.I., M.Ma. ()
2. Muslikhati, S.E., M.E. ()
3. Mochamad Novi Rifa'I, SHI., M.A ()
4. Atut Frida Agustin, S.E., M.E ()



Mengesahkan,

Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Malang

Dekan,


Prof. Dr. Tobroni, M.Si

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ ۚ

“Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.”

(QS. Ar-Ra’d(13) ayat 11)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Sebuah kebahagiaan dan beribu rasa syukur atas rahmad Allah SWT atas terselesainya penulisan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya dukungan serta saran dari semua pihak. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Orang Tua tersayang dan tercinta, motivator terbesar dalam hidupku yang tak pernah lelah mendo'akan dan menyayangiku, terimakasih atas pengorbanan dan kesabaran mendidikku sehingga menjadi semangat yang berharga demi kesuksesan sekarang maupun yang akan datang.
2. Sahabat Mantap-Mantap (Tenggek, Nayrien, Sutrin, Sherlynda, Ocha, Sriput) yang sudah menjadi teman los gak rewel di segala cuaca tanpa lelah, menjadi tempat untuk tertawa dan menangis ketika hati dan fikiran sedang tak baik-baik saja.
3. Warga kelas Ekonomi Syari'ah Kelas A 2016 , yang sudah mau berteman dari sejak zaman menjadi mahasiswa baru hingga saat ini dan menjadi partner sekelas yang kompak dan supportive.
4. Rizka Ramadanti, yang sudah menjadi teman serasa, teman rasa saudara dan saksi perjalanan hidupku selama kuliah. Terimakasih sudah tidak pernah meninggalkan hingga masa perkuliahan ini berakhir.
5. Liya Hikmatul Maula, partner se-dospem yang paling setia, partner yang menemani melewati drama perskripsian, dan partner “ayo” yang tak kenal lelah. Terimakasih untuk segala kebaikannya ya.
6. Dan nama yang tidak bisaaku sebutkan, terimakasih sudah turut memberikan cerita di masa masa kuliah, turut memberikan kebahagiaan, dan telah memberikan pelajaran terhebat dalam hidupku.

PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lailatul Aini Fikri

NIM : 201610510311030

Jurusan : Ekonomi Syariah

Dosen Pembimbing : 1. Moch. Novi Rifa'i, S.H.I., M.A., M.E.

2. Atut Frida Agustin, S.E., M.E

Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi Dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Internet Banking* Pada BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Majapahit Mojokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini merupakan penelitian dan hasil karya sendiri, kecuali pada bagian- bagian yang dirujuk dan di beri keterangan. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Apabila terbukti skripsi ini mengandung unsur ciri-ciri plagiasi dan bentuk-bentuk peniruan lain dianggap melanggar peraturan maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Malang, 20 Oktober 2020

Yang membuat pernyataan



201610510311030

ABSTRACT

Lailatul, Aini Fikri, 2020, The Influence of Perceptions of Information Technology and Handling Complaint on Customer Interest in Using Internet Banking at BRI Syariah Majapahit Mojokerto Sub-branch, Skripsi/Tugas Akhir, Islamic Economics Study Program, Islamic Religion Faculty, Muhammadiyah University of Malang (UMM).

Keywords: *information technology perception, handling complaint and customer interest in using internet banking*

This research is motivated by the rapid development of the world of technology, one of which is in the world of banking, namely internet banking technology. The performance of a bank is determined by how well the bank manages its business and handles its customers so that it can obtain the probability of customer interest in the use of internet banking. Customer interest in using internet banking is measured through the perception of information technology and handling complaint variables. The data used in this study is primary data obtained through angket distribution or a questionnaire made at the branch office Majapahit Mojokerto. The study employs the quantitative approach and the type of research used is the social research type. Analysis methods in the study are data validity and reliability tests, data normality tests, classic assumptions testing, regression tests, hypothesis tests and coefficient determinations.

Research shows that: (1) perceptions of information technology have a statistically positive effect on customer's internet using the internet banking. The value of the t test is 4.696, with a significant degree of 0,000 less than 5% (sig < 5%). It is concluded that perceptions of the information technology have a positive influence on banking interests of customers. (2) handling complaint certainly affects customers positive effects statistically on banking interest. This can be proved by the test t, a value of 6.365 at a significant rate of 0,000 less than 5% (sig < 5%). Handling of government goods can also be established in handling complaint of goods as a form of government service.

ABSTRAK

Lailatul, Aini Fikri, 2020, Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Internet Banking* pada BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Majapahit Mojokerto, Skripsi/Tugas Akhir, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Malang (UMM).

Kata Kunci: persepsi teknologi informasi, *handling complaint* dan minat nasabah dalam menggunakan internet banking

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan dunia teknologi semakin pesat salah satunya dalam dunia perbankan yaitu teknologi *internet banking*. Kinerja suatu bank ditentukan oleh seberapa baik bank dalam mengelola usahanya dan menangani para nasabahnya sehingga dapat memperoleh probabilitas minat nasabah dalam penggunaan *internet banking*. Minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* diukur melalui variabel persepsi teknologi informasi dan *handling complaint*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran angket atau kuesioner yang dilakukan di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Majapahit Mojokerto. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian asosiatif. Metode analisis dalam penelitian ini yaitu uji validitas dan reliabilitas data, uji normalitas data, uji asumsi klasik, uji regresi berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Persepsi teknologi informasi berpengaruh positif secara statistik terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil uji t yaitu nilai t_{hitung} sebesar 4,696 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 kurang dari 5% ($sig < 5\%$). Dapat disimpulkan bahwa persepsi teknologi informasi berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*. (2) *Handling complaint* berpengaruh positif secara statistik terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil uji t yaitu nilai t_{hitung} sebesar 6,365 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 kurang dari 5% ($sig < 5\%$). Dapat disimpulkan bahwa *handling complaint* berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*.

TRANSLITERASI BAHASA ARAB-LATIN

ا	= a	ض	= dh	Vocal Panjang dan Diftong a panjang : â i panjang : î u panjang : û
ب	= b	ط	= th	
ت	= t	ظ	= zh	
ث	= tsa	ع	= ‘	
ج	= j	غ	= gh	Tâ Marbûthah (ة) pada : Posisi mudhâf : t Posisi mawshûf : h Di akhir frase : h
ح	= h	ف	= f	
خ	= kh	ق	= q	
د	= d	ك	= k	
ذ	= dz	ل	= l	
ر	= r	م	= m	
ز	= z	ن	= n	
س	= s	و	= w	
ش	= sy	ه	= ha	
ص	= sh	ي	= y	

Contoh Penulisan Transliterasi :

Tulisan Arab	: Ditulis
إِحْيَا عُلُومَ الدِّينِ	: ihya’ ‘ulumu ad din
عُرْفَةُ جُلُوسٍ	: ghurfatu al juluu sin

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke atas hadirat Allah SWT karena dengan limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga membuat penulis mampu menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Universitas Muhammadiyah Malang.

Dalam perjalanan penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan dukungan, bimbingan serta petunjuk juga bantuan yang bermanfaat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada :

1. Dr. H. Fauzan, M.pd sebagai Rektor di Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Prof. Dr. Tobroni, M.Si selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Moch. Novi Rifa'i, S.H.I., M.A., M.E. dan Atut Frida Agustin, S.E, M.E selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
4. Seluruh jajaran dosen serta para staff Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Malang yang mengajar dan mendidik mahasiswanya.
5. Keluarga saya terutama kedua orang tua saya yang selalu memberikan dukungan moril maupun materil selama studi hingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Semua pihak yang terlibat yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan dapat dikatakan masih jauh dari kata sempurna, sehingga kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan bagi penulis. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca pada umumnya.

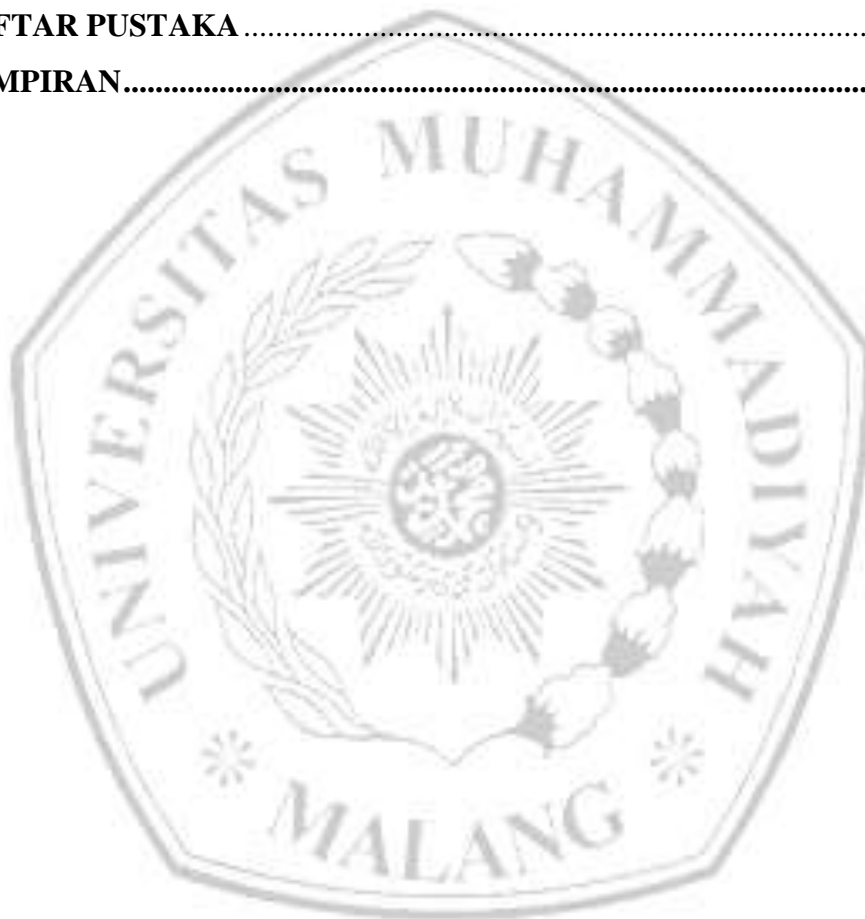
Malang, 26 Agustus 2020

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Pembatasan Masalah.....	5
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II KAJIAN TEORI	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori	10
2.3 Kerangka Konseptual.....	27
2.4 Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Rancangan Penelitian.....	29
3.2 Objek Penelitian	29
3.3 Populasi dan Sampel.....	29
3.4 Operasionalisasi Variabel	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data	34
3.6 Teknik Analisis Data	36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Gambaran Obyek Penelitian	46
4.2 Gambaran Umum Responden.....	49
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian	52
4.4 Analisis Data.....	55
4.5 Pembahasan	69
BAB V PENUTUP	72
5.1 Kesimpulan.....	72
5.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	77



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Perhitungan Skala <i>Likert</i>	35
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	48
Tabel 4.2 Usia Responden.....	49
Tabel 4.3 Jenis Pekerjaan Responden	50
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Jawaban X_1	52
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban X_2	53
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Y	54
Tabel 4.7 Uji Validitas dan Reliabilitas X_1	56
Tabel 4.8 Uji Validitas dan Reliabilitas X_2	57
Tabel 4.9 Uji Validitas dan Reliabilitas Y	58
Tabel 4.10 Uji Normalitas pada Residual	59
Tabel 4.11 Nilai VIF (<i>Variance Inflation Factor</i>)	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Glejser.....	62
Tabel 4.13 Uji Durbin Watson	64
Tabel 4.14 Persamaan Regresi Linier Berganda	64
Tabel 4.15 Hasil Uji T.....	66
Tabel 4.16 Hasil Uji F.....	67
Tabel 4.17 Koefisien Determinasi (R^2).....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	28
Gambar 4.2 Grafik Histogram dan <i>Normal Probability Plot</i>	60
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	63



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Curriculum Vitae	78
Lampiran 2 Kuisisioner	80
Lampiran 3 : Distribusi Frekuensi.....	82
Lampiran 4 : Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	85
Lampiran 5 : Regresi Linier Berganda.....	88



DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Anak Agung Putu. (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis*. (Malang: UB Press)
- Al Arif, M. Nur Rianto. (2010). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. (Bandung: Alfabeta)
- Asrori, Mohammad. (2009). *Psikologi Pembelajaran*. (Bandung: CV Wacana Prima)
- Indonesia, Ikatan Bankir. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama)
- , (2014). *Memahami Bisnis Bank Syariah*. (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama)
- Juliandri, Azuar, Irfan, dan Saprial Manurung. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis: Teori dan Aplikasi*. (Medan: Umsu Press)
- Kadir, Abdul. (2003). *Pengenalan Sistem Informasi*. (Yogyakarta: Andi Offset)
- Kasiran. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*. (Malang: UIN Maliki Press)
- Kurniawan, Robert. (2016). *Analisis Regresi Dasar dan Penerapannya dengan R*. (Jakarta: PT. Kharisma Putra Utama)
- Martono, Nanang. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo)
- Purnomo, Rochmat Aldy. (2016). *Analisis Statistika Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*. (Ponorogo: WADE Group)
- Purwoto, Agus. (2007). *Panduan Laboratorium Statistika Inferensial*. (Jakarta: PT. Grasindo)
- Qodratillah, Meity Taqdir. (2011). *Kamus Bahasa Indonesia Untuk Pelajar*. (Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan)
- Riduwan. (2012). *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru Karyawan dan Peneliti Pemula*. (Bandung: Alfabeta)
- Riswandi, Budi Agus. (2015). *Aspek Hukum Internet Banking*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada)
- Rivai, Veithzal. (2002). *Kepemimpinan Dan Perilaku Organisasi*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada)
- Robbins, Stephen P. (1999). *Perilaku Organisasi : Konsep, Kontroversi, aplikasi, edisi Bahasa Indonesia*. (Jakarta : PT. Prenhalindo)

- Saleh, Akh Muwafik. (2010). *Public Service Communication*. (Malang: UMM Press)
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*. (Yogyakarta: Andi Offset)
- Santoso, Singgih. (2018). *Mahir Statistik Parametrik: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan SPSS*. (Jakarta: Elex Media Komputindo)
- Silalahi, Ulber. (2015). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. (Bandung: Refika Aditama)
- Siregar, Syofian. (2017). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. (Jakarta: Bumi Aksara)
- . (2010). *Statistika Multivariat*. (Jakarta: Elex Media Komputindo)
- Shaleh, Abdul Rahman dan Muhibb Abdul Wahab. (2014). *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*. (Jakarta: Kencana)
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Bisnis*. (Jakarta: Alfabeta, 2005)
- . (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D Cetakan III*. (Bandung: Alfabeta)
- Supriyono, Maryanto. (2011). *Buku Pintar Perbankan*. (Yogyakarta: Andi Offset)
- Sutarbi, Tata. (2004). *Analisis Sistem Informasi*. (Jakarta: Andi Offset)
- Sutarman. (2009). *Pengantar Teknologi Informasi*. (Jakarta: Bumi Aksara)
- Tanzeh, Ahmad. (2004). *Metode Penelitian Praktis*. (Jakarta: PT. Bina Ilmu)
- Thoha, Miftah. (1999). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. (Jakarta: Grafindo Persada)
- Wulansari, Andhita Dessy. (2016). *Aplikasi Statistika Parametrik dalam Penelitian*. (Yogyakarta: Pustaka Felicha)

Jurnal, Thesis dan Skripsi:

- Fadhli, Muhammad dan Rudy Fachruddin. (2016). “Pengaruh Persepsi Nasabah atas Risiko, Kepercayaan, Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Internet Banking (Studi Empiris pada Nasabah Bank Umum di Kota Banda Aceh)”. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi*. Vol. 1, No. 2. Universitas Syiah Kuala. 264
- Hambali, Fitriasyah dkk. (2011). “Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Nasabah Terhadap Layanan Internet Banking (Studi Empiris Terhadap Nasabah Bank Di Depok)”. Vol. 4. Universitas Gunadarma. 168

- Hartawan, Dedi. (2017). "*Pengaruh Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syari'ah Cabang Palembang)*". Jurnal I-Economic Vol. 3, No. 2. 149
- Helza, Vebrika ST. (2007). Thesis: "*Pengaruh Kualitas Jasa Internet Banking Terhadap Kepuasan Konsumen*". Universitas Gunadarma
- Notizen, Meine. Skripsi: "*Non Interst Income Bab II Konsep Pendapatan Fee Base Income pada Earning Per Share (EPS) di BRISyariah*".
- Putri, Dwika Lodia dan Souvya Fithrie. (2019). "*Pengaruh Risiko, Manfaat Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking di Pekanbaru (Studi Kasus pada Nasabah Bank Mandiri)*". Jurnal Ikraith Ekonomika. Vol. 2 No. 2. Universitas Lancang Kuning. 21
- Rifa'i, Mochammad Novi. (2020). "*Konsep Fintech Lending Dalam Perspektif Maqasid Syari'ah*". Vol. 6, No. 1 Juni 2020. Unida Gontor. 103 - 116
- Rusfianto, Mirzha dkk. (2016). "*Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, dan Kepercayaan Terhadap Sikap Penggunaan Layanan Internet Banking (Studi komparasi Pada Nasabah Pengguna Internet Banking Bank Mandiri Semarang Berdasarkan Tingkat Pendapatan)*". Jurnal Administrasi Bisnis. Universitas Diponegoro. 1
- Wahyudhi, Riza Helmawan. (2015). Skripsi: "*Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bprs Tanmiya Artha Kediri*". (Tulungagung: IAIN)
- Yani, Evi dkk. (2018). "*Pengaruh Internet Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Dengan Technology Acceptance Model*". Jurnal Informatika. Vol. 5 No. 1. 34

Website:

www.brisyariah.co.id diakses pada tanggal 28 Juli 2020



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

FAKULTAS AGAMA ISLAM

Prodi. Tarbiyah-Prod. Syari'ah-Prodi Ekonomi Syari'ah-Prodi Pend. Bahasa Arab

Jl. Raya Tlogomas No. 246. Telp. (0341) 4643`8 Psw.171-173 Fax(031) 460782
Malang 65144

<http://www.umm.ac.id> e-mail: fai@umm.ac.id Website: agamaislam.umm.ac.id

FORM CEK PLAGIASI LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : **lailatul aini fikri**
NIM : **201610510311030**
Judul Skripsi : **PENGARUH PRESEPSI TEKNOLOGI INFORMASI DAN
HANDLING COMPLAINT TERHADAP MINAT NASABAH DALAM
MENGUNAKAN INTERNET BANKING PADA BRI SYARIAH
KANTOR CABANG PEMBANTU MAJAPAHIT MOJOKERTO**

Hasil Cek Plagiarisme dengan Turnitin

NO	Komponen Pengecekan	Nilai Maksimal	Hasil Cek Plagiasi (%)
1.	Bab I : Pendahuluan	10%	7 %
2	Bab II : Studi Pustaka	25%	11%
3.	Bab III : Metodologi Penelitian	35%	8%
4.	Bab IV : Hasil Penelitian	15%	6 %
5.	Bab V : Penutup	5%	4 %

Dosen Pembimbing I

Moch. Novi Rifa'I, S.H.I.,M.A.,M.E.

Dosen Pembimbing II

Atut Frida Agustin, S.E., M.E

Mengetahui,

Kaprodi Ekonomi Syariah,

Dr. Rahmad Hakim, M.MA.